CARTILHA DO CONSUMIDOR

ENTENDA SEUS DIREITOS

Direito de arrependimento, vício no produto, vício no serviço, nome negativado, cobrança de dívida, contrato de adesão, financiamento, cartão de crédito, seguro, etc.

PROCON Campinas

Secretaria de Chefia de Gabinete do Prefeito
Departamento de Proteção ao Consumidor
PROCON Campinas

CARTILHA DO CONSUMIDOR

"Entenda seus direitos"

CAMPINAS
2012

Prefeitura Municipal de Campinas
Secretaria de Chefia de Gabinete do Prefeito
Departamento de Proteção ao Consumidor - PROCON Campinas
Av. Francisco Glicério, 1.307 - Centro - Campinas/SP - CEP: 13012-000
Fone: **151** | Fax: (19) 2116-1007
www.procon.campinas.sp.gov.br

Secretário Chefe:
Alcides Mamizuka

Diretora:
Viviane Carvalho de Moura Belmont

Coordenadoras:
Maura Pellegrini Grama e Taís Regina de Morais

Consultoria Técnica e Revisão:
Bernadette Cardoso
Celeste Diva de Faria S. Ferreira
Daniela Antonicelli
Eder Aparecido dos Santos Gomes
Ellen Cristina Gangale
Felipe Mathias Camargo
Francisco José Togni
Joyce Salotti de Almeida
Luiz Otávio Polydoro
Marcos da Silva Pereira
Maria Lucia Lorena de Mello Hossri
Mirian de Moraes Pereira
Nara Pádua Pereira Borgonovi
Natasha Avoglio Soveral
Odair Tozo
Paulo E. Michelotto
Raisa Torquato
Roberta Damasceno
Thaís Gonçalves Silva
Valdemar B. Moreira

Ilustração:
Marcio Baraldi

Edição:
M. Tasso

Impressão:
Informática dos Municípios Associados - IMA

ÍNDICE

APRESENTAÇÃO

Esta publicação surgiu de um projeto conjunto da Secretaria Municipal de Chefia de Gabinete do Prefeito, da IMA - Informática dos Municípios Associados e do PROCON Campinas em homenagem ao Dia Mundial do Consumidor (15 de março).

As orientações constantes neste trabalho se baseiam na observação da realidade das relações de consumo e buscam orientar os consumidores sobre seus direitos e como exercê-los no dia a dia, especialmente depois dos mais de vinte anos de promulgação do Código de Defesa do Consumidor, em que se verifica uma carência de orientações sobre como resolver rapidamente conflitos surgidos nas relações de consumo, sem a necessidade de interferência de órgãos de Defesa do Consumidor, ou do próprio Judiciário.

Além de trazer orientações e informações capazes de esclarecer os consumidores sobre seus direitos, esta publicação permite que os fornecedores ou prestadores de serviços possam alcançar a resolução de conflitos de forma ágil e simples.

Pedro Serafim

Prefeito de Campinas - 2012

CURIOSIDADES

O Dia Mundial dos Direitos do Consumidor foi comemorado pela primeira vez em 15 de março de 1983. Essa data foi escolhida em razão do famoso discurso feito em 15 de março de 1962 pelo então presidente dos EUA, John Kennedy. Em seu discurso, Kennedy salientou que todo consumidor tem direito, essencialmente, à segurança, à informação, à escolha e de ser ouvido. Isso provocou debates em vários países e estudos sobre a matéria, sendo, por isso, considerado um marco na defesa dos direitos dos consumidores.

No Brasil, o Código de Defesa do Consumidor foi instituído em 11 de setembro de 1990, com a Lei nº 8.078, mas entrou em vigor apenas em 11 de março de 1991. Sua necessidade nasceu da luta do movimento de defesa do consumidor no país, que começou com a vigência da Lei Delegada nº 4, de 1962, e se fortaleceu em 1976, com a criação do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor de São Paulo. (PORTAL DO CONSUMIDOR).

AH!... MINHA FILHA VAI ADORAR ESSA BICICLETA!..
LOJA
EM CASA...
O PEDAL VEIO QUEBRADO!..
VOU NA LOJA TROCAR!..
LAMENTO, MAS NÃO POSSO FAZER NADA!...
LOJA
AH, É ASSIM ?! VOU ME INFORMAR SOBRE MEUS DIREITOS!..
VOU VOLTAR COM A NOTA FISCAL E O CÓDIGO DE DEFESA E QUERO VER SÓ!!!...
LOJA
CÓDIGO DEFESA
TÁ BOM, TÁ BOM! EU TROCO A BICICLETA!!!..
NOTA FISCAL
CONTÉM UMA BICICLETA

CONHEÇA SEUS DIREITOS DE CONSUMIDOR PARA SABER SE DEFENDER

Toda pessoa deve conhecer e exercer seus direitos de consumidor. Entender esses direitos facilita o exercício da cidadania e a participação ativa no controle social das relações de consumo, isto é, na compra de produtos e na contratação de serviços.

Com informação sobre seus direitos, o consumidor tem mais condições de exigir que estes sejam cumpridos no ato da compra de um produto, na troca de produto defeituoso ou com vício, diante de descumprimento de cláusulas de contratos. Sem informação, o consumidor estará sempre em desvantagem.

Quando houver defeito ou vício no produto, bem como na prestação de serviço, o consumidor deve primeiro tentar resolver diretamente com o fornecedor (comerciante ou fabricante), mostrando a ele que conhece seus direitos expressos no Código de Defesa do Consumidor. Caso o fornecedor não respeite os direitos do consumidor, este deve procurar os órgãos de Defesa do Consumidor.

PROCON CAMPINAS

Avenida Francisco Glicério, 1.307 - Centro - Campinas/SP - CEP 13012-000

Atendimento de segunda a sexta-feira, das 9h às 16h

Telefone: 151

(de segunda a sexta-feira, das 8h. às 20h e aos sábados, das 8h às 14h)

e-mail: procon@campinas.sp.gov.br

site: www.procon.campinas.sp.gov.br

facebook: www.facebook.com/pages/Procon-Campinas/133714353409182

twitter: @proconcampinas

VEJA O SIGNIFICADO DAS SIGLAS

CDC	Código de Defesa do Consumidor
PROCON	Departamento de Proteção ao Consumidor
INMETRO	Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial
IPEM	Instituto de Pesos e Medidas
ANATEL	Agência Nacional de Telecomunicações
ANEEL	Agência Nacional de Energia Elétrica
ANA	Agência Nacional das Águas
ANP	Agência Nacional de Petróleo

De acordo com Código de Defesa do Consumidor, os governos devem reprimir as atividades prejudiciais aos consumidores, criar órgãos para garantir a qualidade dos produtos e fiscalizar os serviços prestados. Ou seja, é papel dos governantes fiscalizarem as relações de consumo e punir os abusos contra o consumidor.

O código também incentiva a criação de associações de consumidores para auxiliar os governos na defesa dos direitos do consumidor.

No plano nacional, as agências nacionais reguladoras (ANATEL, ANEEL, ANP, ANA etc.), o INMETRO e o IPEM são alguns dos órgãos que fiscalizam o conjunto das normas de defesa do consumidor, para não permitir os abusos praticados nas relações de consumo. Em muitos estados e cidades existe um órgão de proteção ao consumidor. Em Campinas, o PROCON é um órgão municipal ligado à Secretaria de Chefia de Gabinete do Prefeito e faz sua parte na defesa dos direitos do consumidor.

Há, ainda, o Poder Judiciário que pode ser acionado visando o cumprimento das normas de defesa do consumidor.

CASOS EM QUE SE PODE RECORRER AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E AO PROCON

O Código e o PROCON protegem os consumidores ao enfrentarem problemas com os produtos ou serviços adquiridos, em relação a certos contratos e formas de cobrança.

PROBLEMAS MAIS COMUNS COM PRODUTOS

Má qualidade e falta de segurança; problemas na entrega; falta de peças para reposição; publicidade enganosa ou abusiva; falta de informações; falta de higiene; produtos vencidos ou estragados, sem data de validade, sem registro ou composição.

Problemas nas embalagens: fraude no peso, quantidade e volume; vícios nos produtos, constatados na garantia e não resolvidos no prazo legal.

Problemas com serviços contratados: problemas com a qualidade, prazos de entrega e cobrança de serviços; recusa no fornecimento de recibos de pagamentos; recusa de atendimento em hospitais; recusa de prestação de serviços por planos de saúde ou seguro saúde.

Problemas com contratos: problemas em contratos de financiamento, de crédito, de seguro ou tentativa de imposição de venda casada, que significa condicionar a compra de um produto ou serviço à compra de outro.

Outros problemas: cartões de crédito (envio de cartões não solicitados, cobrança de compra não realizada, cobrança de seguro não contratado etc.), compras pela internet, oferta não cumprida; problemas com financiamentos e carnês; problemas com prestação de serviços de escolas particulares.

CASOS EM QUE NÃO SE PODE RECORRER AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Agora veja exemplos de relações que não são protegidas pelo Código, por não serem consideradas relações de consumo: locação de móveis e imóveis; relações condominiais; relações com associações e clubes; relações com sindicatos; relações dentro de uma sociedade; pagamento de impostos.

ORIENTAÇÕES PARA A PROTEÇÃO DE SEUS DIREITOS DE CONSUMIDOR

O **CDC - Código de Defesa do Consumidor** é um conjunto de normas criado para proteger os cidadãos nas relações de consumo.

O Código é de interesse social e coletivo, um princípio da Constituição Federal. Por isso, ele é superior a qualquer contrato individual de compra e venda.

Existe no Brasil, uma Política Nacional de Relações de Consumo que tem por objetivo garantir a qualidade de vida, a saúde, a segurança, a dignidade, os interesses econômicos e a educação dos consumidores. O Código de Defesa do Consumidor também incentiva a criação de associações de consumidores, para auxiliar o governo na defesa dos direitos do consumidor.

Uma relação de consumo existe quando há um consumidor e um fornecedor, num ato de compra e venda. A pessoa está no papel de consumidor quando compra de fornecedores produtos e serviços, como alimentos, roupas, planos de saúde ou fornecimento de energia elétrica.

QUEM É O CONSUMIDOR E QUEM É O FORNECEDOR?

Consumidor é a pessoa física (indivíduo) ou pessoa jurídica (empresa) que compra um produto ou serviço, sem intenção de revender. É o destinatário final na relação de consumo.

Fornecedor é a pessoa física (indivíduo) ou pessoa jurídica (empresa) que oferece um produto ou serviço para venda, desde que sua atividade seja profissional e contínua.

O QUE É PRODUTO?

Produto é toda mercadoria colocada à venda no comércio e pode ser classificado em:

Produto durável: aquele que não desaparece com o uso, como por exemplo, um veículo.

Produto não durável: aquele que desaparece com o uso, que é consumível, como exemplo, os alimentos, produtos de limpeza, entre outros.

O QUE É SERVIÇO

Serviço é tudo o que você paga para ser realizado, como um corte de cabelo, reparo de produto, um serviço bancário, entre outros. Também pode ser classificado em durável e não durável.

Serviço durável: é aquele que demora a desaparecer com o uso, como por exemplo, uma construção, a pintura de um imóvel, a colocação de uma prótese dentária, a instalação de um portão eletrônico etc.

Serviço não durável: é aquele que desaparece rapidamente, como um serviço de limpeza residencial, a lavagem de peças de roupas, entre outros.

Na modalidade Serviços há ainda o serviço público que é aquele prestado pela administração pública diretamente ou por concessionárias ou permissionárias, como por exemplo, energia elétrica, água, transporte coletivo, educação etc.

O QUE É RELAÇÃO DE CONSUMO

Para alguém vender é preciso ter quem compre, mas nem toda relação de compra e venda é uma relação de consumo. Para caracterizar a relação de consumo é preciso ter um fornecedor de um lado e do outro o consumidor. E essa relação deve ser protegida pelo CDC.

ATUAÇÃO DO PROCON DE CAMPINAS

O procedimento do PROCON obedece à seguinte ordem:

1. Orientações por meio do atendimento pessoal, internet (e-mail: procon@campinas.sp.gov.br) e telefone 151 (ligação gratuita).
2. Registro de reclamações e denúncias no atendimento pessoal e pela internet (www.procon.campinas.sp.gov.br).
3. Tentativa de solucionar o problema amigavelmente, através da CIP - Carta de Investigação Preliminar.

4. Em caso de não solução, se faz o registro da reclamação administrativa com a documentação necessária para comprovação do alegado e também o direcionamento do consumidor ao Judiciário.
5. Envio do processo administrativo ao cartório do PROCON que notificará o fornecedor da reclamação. Ele terá dez dias para apresentar impugnação às alegações da inicial, ou atender a pretensão do consumidor.
6. Notificação do consumidor, se a empresa apresentar proposta de acordo que atenda à sua pretensão.
7. Decisão em 1ª instância administrativa pela Diretora do PROCON Campinas, com aplicação das penalidades administrativas (art. 56 do CDC).
8. Recurso no prazo de 10 (dez) dias contados da decisão de 1ª instância administrativa, se for o caso, que será analisado pelo Secretário Chefe de Gabinete do Prefeito.

COMO FAZER RECLAMAÇÃO OU DENÚNCIA

Para fazer uma reclamação ou denúncia ao PROCON, o consumidor deve comparecer pessoalmente com os seguintes documentos: cópia do comprovante de residência (conta de luz, água, telefone ou comprovante bancário); cópia do RG e CPF; cópia da nota fiscal ou comprovante da compra do produto ou da contratação do serviço; cópia do contrato, se for o caso; cópia do certificado de garantia, se houver; endereço completo do fornecedor, inclusive o CEP e CNPJ; outros documentos que provem seu direito.

O consumidor também poderá formalizar reclamações pela internet, bastando, para isso, é só acessar o site www.procon.campinas.sp.gov.br e se cadastrar.

PARA CALCULAR JUROS OU DÚVIDAS SOBRE ENCARGOS MORATÓRIOS ABUSIVOS OU ILEGAIS

O consumidor deve apresentar cópia do comprovante de residência; cópia do RG ou CPF; cópia do contrato de financiamento ou de adesão; cópias das faturas pagas em atraso; cópias de comprovantes das parcelas pagas.

Caso o consumidor não tenha o contrato, este pode ser solicitado pelo PROCON no atendimento pessoal ou através do site: **www.procon.campinas.sp.gov.br.**

O consumidor que não puder comparecer ao PROCON deverá ser representado, mas o representante deverá portar uma procuração simples que será anexada ao processo administrativo.

DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

(Art. 6º do Código de Defesa do Consumidor)

• Proteção à vida e à saúde

Todo consumidor tem direito a ser avisado pelo fornecedor, dos riscos que um produto ou serviço possa oferecer à sua vida ou à sua saúde.

• Educação para o consumo

Todo consumidor tem direito a receber orientação sobre o consumo adequado e correto de produtos e serviços.

• Liberdade de escolha dos produtos e serviços

Todo consumidor tem direito de escolher o produto ou serviço que achar melhor.

• Informação

Todo consumidor tem direito a receber informação adequada sobre preços, condições de pagamento, riscos, orientações de uso, bem como outros dados que devem aparecer de forma clara, legível e de fácil compreensão.

• Proteção contra publicidade enganosa e abusiva

O consumidor tem direito de exigir o cumprimento do que foi anunciado.

Tem direito, ainda, a uma publicidade confiável. A propaganda de produto ou serviço anunciado em meio de comunicação (televisão, jornal, revista, folheto etc.), não pode dar informações mentirosas ou tentar enganar o consumidor, como também não pode esconder informações importantes.

• Proteção contratual

O consumidor tem direito a revisão contratual, ou seja, tem direito de anular ou modificar um contrato assinado, quando sofreu muitos prejuízos ou ficou em desvantagem no negócio, sempre em conformidade com a lei.

• Indenização

Quando for prejudicado, o consumidor tem direito de ser indenizado pelo

fornecedor, inclusive por danos morais.

A indenização de que trata este tema deve ser requerida judicialmente, em razão da competência administrativa do PROCON, nos termos dos artigos 56 e 57 do CDC.

• Acesso à justiça

O consumidor prejudicado pode recorrer ao Poder Judiciário, bem como, aos órgãos administrativos, como PROCON, na busca de seus direitos.

• Facilitação da defesa dos seus direitos

O CDC facilitou a defesa dos direitos do consumidor, permitindo, inclusive, a inversão do ônus da prova no processo judicial.

QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Todo consumidor tem direito a serviços públicos de qualidade.

O QUE É PROIBIDO FAZER NO COMÉRCIO DE BENS E SERVIÇOS

Fornecedores não podem colocar à venda produtos impróprios para o consumo, nem adotar práticas que prejudiquem os consumidores.

Veja a seguir, as condições em que os produtos não podem ser colocados à venda e as práticas proibidas no comércio de produtos e serviços.

PRODUTOS IMPRÓPRIOS PARA VENDA

São impróprios para consumo e não podem ser colocados à venda produtos:

- Com prazo de validade vencido
- Danificados, alterados ou falsificados
- Perigosos, nocivos à vida ou à saúde e aqueles que desrespeitam as normas de fabricação, distribuição ou apresentação
- Sem peças para reposições disponíveis para venda
- Inadequados para o fim a que se destinam

CÓDIGO REGULA A PUBLICIDADE

O anúncio sobre um produto ou serviço deve ser divulgado de forma que o consumidor identifique, imediatamente, que se trata de uma propaganda. Todas as informações divulgadas em uma propaganda devem ter dados técnicos e científicos, para comprovar que são verdadeiras. A lei proíbe a publicidade abusiva ou enganosa quando passa informações falsas ou insuficientes, capazes de levar o consumidor a erro.

É abusiva a publicidade discriminatória de qualquer natureza ou que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento ou de experiência da criança, desrespeite valores ambientais ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança

DEZ PRÁTICAS CONSIDERADAS ABUSIVAS

Alguns procedimentos são considerados abusivos, mesmo sem terem prejudicado o consumidor. É proibido por lei (art. 39 do CDC):

• Venda casada

Condicionar a venda de produto ou serviço à compra de outro produto ou serviço. Por exemplo: um banco não pode exigir que um cliente contrate um seguro de vida para poder conseguir um empréstimo.

• Limitação de quantidade

Não vender um produto ou deixar de prestar um serviço na quantidade desejada pelo consumidor, sem justa causa. Por exemplo: um posto de gasolina não pode limitar a venda de combustível quando há quantidade disponível, na véspera de um aumento de preços.

• Enviar produto ou fornecer serviço não solicitado

Enviar produto ou fornecer serviço não solicitado pelo consumidor. Por exemplo: se uma empresa envia um cartão de crédito, sem receber pedido expresso, o consumidor não deve pagar a anuidade, pois o cartão pode ser considerado gratuito. Mas, se o consumidor usar o cartão, deve pagar as despesas.

• Aproveitar da fraqueza ou desconhecimento do consumidor

Aproveitar-se da fraqueza ou desconhecimento do consumidor em razão de

idade, saúde, condição social para forçar a compra de um produto ou serviço. Por exemplo: um representante de vendas não pode induzir uma pessoa idosa a assinar uma revista, fazendo com que acredite se tratar de brinde.

• Exigir vantagem manifestamente excessiva

Exigir do consumidor vantagem excessiva. Para definir se a vantagem foi excessiva, cada caso é analisado individualmente.

• Executar serviços sem orçamento ou autorização

Executar serviço sem pedido de orçamento e sem autorização expressa do consumidor.

• Informações repassadas sem autorização

Repassar informações cadastrais do consumidor, sem expressa autorização. Essa prática é proibida para controlar o abuso nos cadastros de informações.

• Comercializar produtos que desrespeitem normas

Colocar à venda produtos ou serviços que desrespeitem as normas dos órgãos credenciados, como a ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas ou Conmetro - Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial.

• Recusar a venda

Não vender bens ou não prestar serviço a quem se dispõe a pagar à vista (dinheiro).

• Elevar preço sem justa causa

Aumentar o preço de produtos ou serviços depois de contratado ou usar índice de reajuste diferente do que é definido em lei, ou foi acertado em contrato.

CONTRATO DEVE PROTEGER O CONSUMIDOR

Se houver dúvida, as normas de contrato, mais conhecidas como cláusulas, sempre serão interpretadas de modo mais favorável ao consumidor. Todo contrato deve ser escrito de forma clara e legível, sem letras pequenas ou palavras desconhecidas.

Há algumas normas contratuais que são consideradas abusivas e, por isso,

não tem valor diante da lei. São nulas as cláusulas que contrariam o Código, ou que procure tirar as responsabilidades dos fornecedores. O contrato que apresentar uma cláusula abusiva, não será completamente anulado, mas o consumidor pode informar a situação irregular ao Ministério Público ou entrar na justiça pedindo que a cláusula seja declarada nula pelo juiz, além de buscar os órgãos de Defesa do Consumidor.

Veja a seguir, muitos exemplos de cláusulas contratuais consideradas NULAS:

- a cláusula que isente o fornecedor de assumir possíveis prejuízos do consumidor ou diminua sua responsabilidade pelo dano. Por exemplo, um supermercado que oferece estacionamento para seus clientes, não pode avisar que não se responsabiliza por objetos deixados no carro.
- a cláusula que passe para outros a responsabilidade do fornecedor. Se o fornecedor envolve outra pessoa ou empresa no ato de compra e venda, o risco será dele.
- a cláusula que tira do consumidor o direito à devolução do valor pago nos casos de: arrependimento de compra feita à distância, má prestação de serviço, descumprimento de oferta anunciada e outras situações.
- a cláusula que defina que compete exclusivamente ao consumidor provar o problema do produto ou serviço, pois impede que o consumidor peça ao juiz a inversão do ônus da prova.
- a cláusula que dê ao fornecedor a opção de obedecer ou não ao contrato, mas obriga o consumidor a cumpri-lo.
- a cláusula que permita que o fornecedor mude o preço ou índice de reajuste depois do contrato assinado, sem a autorização do consumidor.
- a cláusula que autorize o fornecedor a cancelar um contrato, mas, não permita que o consumidor faça isso.
- a cláusula que permita que o fornecedor mude o conteúdo ou a qualidade de um produto ou serviço, depois do contrato assinado, sem autorização do consumidor. Por exemplo: na matrícula de um curso de inglês, a escola informa ao aluno que haverá três aulas por semana. No contrato, não pode existir uma norma alertando que o número de aulas pode diminuir se houver poucos alunos por turma.

- a cláusula que desrespeite leis ambientais. Por exemplo: um contrato não pode exigir o corte de árvores sem replantar outras.
- a cláusula que obrigue o consumidor a pagar os custos de cobrança quando ele não cumprir as regras do contrato (por exemplo, não pagar), mas não dá ao consumidor o mesmo direito, no caso do fornecedor falhar (por exemplo, não entregar o produto).
- a cláusula que permita que o fornecedor decida sozinho o prazo de entrega do produto ou serviço. Este prazo deve constar, obrigatoriamente, no contrato.
- a cláusula que estabeleça que o consumidor perca totalmente o valor das prestações já pagas, quando o fornecedor requer o cancelamento do contrato e a retomada do bem, porque o consumidor deixou de pagar as prestações.
- a cláusula que desrespeite o sistema de proteção ao consumidor.

FINANCIAMENTO

Nas compras financiadas ou nos empréstimos, o fornecedor deve informar (art. 52 do CDC):

- preço do produto ou serviço;
- valor de juros e sua taxa anual;
- outros acréscimos permitidos por lei;
- número e data das prestações;
- valor final, com e sem financiamento.

A lei determina que os juros moratórios são de 12% ao ano, ou seja, 1% ao mês. As multas por atraso no pagamento (mora) não podem ser maiores que 2% do valor da prestação. Essa regra também vale para mensalidades escolares.

O consumidor tem direito de pagar antecipadamente o valor restante ou uma parte dele. Nesse caso, o fornecedor deve reduzir proporcionalmente os juros.

CONTRATOS DE ADESÃO

Contratos de adesão são aqueles que possuem cláusulas definidas apenas pelo fornecedor, ou que tenham sido aprovados pelas autoridades competentes, como as do plano de saúde, por exemplo. As cláusulas que limitarem os direitos do consumidor devem ser redigidas em linguagem de fácil compreensão e com destaque visual (negrito, cores, grifado, itálico etc.).

ORÇAMENTO PARA SERVIÇOS É OBRIGATÓRIO E GRATUITO

Antes de executar um serviço, o fornecedor deve entregar ao consumidor um orçamento com o valor da mão de obra, o custo dos materiais e equipamentos, as condições de pagamento e as datas de início e fim do serviço.

O orçamento vale por dez dias, ou por um prazo maior dado pelo fornecedor. Depois de aprovado, o valor acertado deve ser totalmente respeitado. Qualquer mudança deve ser feita com a expressa autorização do consumidor.

Exemplos de serviços que precisam de orçamento: consertos em geral (automóveis e eletrodomésticos), assistência técnica, serviços domésticos (encanamento, eletricidade, dedetização e colocação de carpetes), construção e reformas de imóveis.

DESCUMPRIMENTO DE OFERTA

Toda oferta, seja ela publicitária ou fornecida no ato da compra ou contratação do serviço integra o contrato (art. 30 do CDC). Por isso, é importante verificar se o contrato está em conformidade com o que foi ofertado.

Havendo divergência e por excesso de zelo, é importante pedir ao fornecedor para acrescentar as informações no contrato ou em adendo.

Também é importante guardar as publicidades para depois exigir o cumprimento.

Mas, havendo o descumprimento quanto ao prazo de entrega, de execução do serviço, ou objeto contratado (aqui se inclui produtos e serviços, cor, modelo, tipo de serviço contratado e prestado etc.), passa o consumidor a ter direito de fazer uso de uma das opções do artigo 35 do CDC, quais sejam:

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade.

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente.

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

Caso o produto oferecido seja importado, fica o fabricante ou importador obrigado a garantir as peças de reposição, enquanto perdurar a fabricação ou importação do referido produto (art. 32 do CDC) . Sendo encerrada a produção ou importação, a oferta dessas peças deverá ser mantida por um período razoável.

Art. 32. Os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto.

Parágrafo único. Cessadas a produção ou importação, a oferta deverá ser mantida por período razoável de tempo, na forma da lei.

PRODUTOS OU SERVIÇOS COM VÍCIOS: COMO RESOLVER OS CONFLITOS

Se um produto ou serviço apresentar um vício ou problema, o consumidor pode reclamar diretamente para qualquer um, ou para todos os fornecedores da relação de consumo, sejam eles comerciantes, fabricantes, produtores, construtores ou importadores. Todos são responsáveis pelos prejuízos e danos causados ao consumidor.

Assim, caracterizado o vício no produto em garantia, deve o consumidor levar seu produto à assistência técnica do fabricante para reparo.

O fornecedor, por lei, tem 30 (trinta) dias para sanar os vícios no produto e se não o fizer abre ao consumidor o direito de pleitear, à sua livre escolha e alternativamente, uma das hipóteses do § 1º do artigo 18, do CDC qual seja:

> *§ 1º - Não sendo o vício sanado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:*
>
> *I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;*
>
> *II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;*
>
> *III - o abatimento proporcional do preço.*

Se o produto for levado para reparos e voltar a apresentar o mesmo vício, poderá o consumidor, mesmo que não tenha transcorrido 30 (trinta) dias, fazer uso das opções do § 1º do artigo 18.

PRODUTO ESSENCIAL

Agora, se o produto for essencial, pode o consumidor fazer uso imediato das opções do § 1º do artigo 18 do CDC.

> *§ 3º - O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.*

Ressalta-se, neste caso, que o CDC não dá definição para "produto essencial", mas por ora, pode-se dizer que essencial é o que é necessário a sobrevivência. Desse modo, fogão, geladeira, calçados e alimentos são considerados como produtos essenciais, entre outros similares.

DIFERENÇA ENTRE VÍCIO E DEFEITO

Para o Código Civil, as expressões "vício" e "defeito" são equivalentes, enquanto que no sistema do CDC, "defeito" é vício mais dano à saúde ou segurança do consumidor, estando associado, portanto, aos fatos do produto

ou serviço. "Vício" está associado à deficiência de qualidade, ou quantidade do produto, ou serviço.

Exemplo de vício: veículo que fundiu o motor.

Exemplo de defeito: porta-malas do veículo, por ter um problema, causa amputação dos dedos do consumidor.

Exemplo de vício no serviço: linha de telefone foi mal-instalada e não permite o uso pelo consumidor.

Exemplo de defeito no serviço: acidente aéreo que causa a morte de consumidores.

• Vícios em produtos

Quando houver vícios (problemas) no produto comprado, impedindo o uso, o fornecedor tem trinta dias para corrigi-lo ou consertá-lo (art. 18 §1º do CDC). Depois desse prazo, se o problema permanecer, o consumidor tem direito a escolher, alternativamente e à sua escolha, uma destas soluções:

- troca do produto por outro equivalente, de marca ou modelo diferente, desde que o consumidor aceite pagar alguma possível diferença de preço entre um e outro;
- abatimento no preço;
- devolução do dinheiro, com correção monetária. Nesse caso, o produto "defeituoso" deve ser devolvido para loja.

Se o defeito é na quantidade do produto (art. 19 do CDC), o consumidor também pode exigir, alternativamente e à sua escolha:

- que ela seja completada até a quantidade indicada na embalagem ou rótulo;
- a troca do produto;
- o abatimento no preço;
- a devolução da importância paga, monetariamente atualizada.

O fornecedor não pode alegar desconhecimento do defeito, para tentar fugir da sua responsabilidade. A responsabilidade nesse caso é objetiva, ou seja, não se apura culpa da empresa.

• Vícios nos serviços adquiridos

Quando há problemas na prestação dos serviços, o consumidor pode exigir

(art. 20 do CDC):

- que o serviço seja feito novamente, sem qualquer custo;
- abatimento no preço;
- devolução do valor pago em dinheiro, com correção monetária.

O prestador de serviços deve usar componentes originais, adequados e novos nos consertos e reparações, mantendo sempre as especificações técnicas do fabricante.

GARANTIA

Antes de fazer uso de seus direitos do CDC, especialmente quanto a reparação dos produtos, é importante observar se o produto está na garantia, para não haver cobrança pela prestação de serviço.

O Código de Defesa do Consumidor distingue dois tipos de garantia. São eles:

- Garantia legal, ou seja, aquela advinda da lei, no caso 90 dias para produtos duráveis e 30 dias para não duráveis (art. 26 incisos I e II do CDC).
- Garantia contratual, ou seja, aquela estipulada em contrato. Tal garantia pode abarcar ou não a legal, por isso, é importante ler o termo para compreender (art. 50 do CDC).

Exemplo: se o termo de garantia disser "Garantia de 12 meses, incluindo a legal", entende-se: 90 (noventa) dias + o restante do prazo para completar os 12 (doze) meses.

Se o termo apenas disser "12 (doze) meses", entende-se: 12 (doze) meses + 90 (noventa) dias.

Atenção: Veja que o CDC não fala em 3 (três) meses, mas em 90 (noventa) dias, por isso, esteja atento aos prazos.

• O que deve conter o termo de garantia

O termo deve conter o que está garantido, qual o prazo e o lugar em que deve ser exigido. Deve ainda ser acompanhado de manual de instruções ilustrado e em língua portuguesa e conter termos de fácil compreensão.

Deixar de entregar o termo de garantia devidamente preenchido é crime contra as relações de consumo (art. 74 do CDC).

COMÉRCIO ELETRÔNICO

Saiba como se precaver para não ser enganado ao realizar uma compra pela internet

- Verifique se o site em que quer realizar suas compras possui estabelecimento comercial físico, ou seja, possui alguma loja física para eventuais problemas. Anote o endereço e os telefones para contato.
- Contate o SAC do site e peça, previamente, os dados cadastrais da empresa, como por exemplo: telefone fixo, endereço e CNPJ. Em caso de produtos importados, solicite os dados do eventual representante da empresa no Brasil.
- Pesquise a situação cadastral da empresa na JUCESP - Junta Comercial do Estado de São Paulo, que fica na Rua José Paulino, 1.111, Centro, Campinas/SP, CEP 13013-001. Fone: 3736-9030. Ou pelo site www.jucesp.sp.gov.br e na Receita Federal (www.receita.fazenda.gov.br).
- Verifique, antes de adquirir qualquer produto, se a empresa possui reclamações no PROCON de sua cidade.
- Imprima toda e qualquer propaganda veiculada na internet antes de realizar a compra.
- Solicite todas as informações referentes à compra por escrito (preço, frete, forma de pagamento, política de cancelamento), principalmente as características do produto e a data da entrega. Tudo o que for ofertado deve ser cumprido pelo fornecedor, pois as afirmações publicitárias integram o contrato.

O PROCON Campinas recomenda não realizar depósito bancário em nome de pessoa física.

• Compras coletivas

Cuidado com sites de leilões ou produtos com preços muito atrativos, inclusive abaixo do mercado.

Realize transações somente em sites de instituições confiáveis e que você possua os dados cadastrais para localização e contato (endereço, CNPJ, telefone, entre outros).

Cuidado com links de direcionamento. Procure, por segurança, digitar o endereço da página em seu navegador. Certifique-se que o site faz uso de conexão segura. Geralmente os navegadores utilizam um pequeno cadeado

no canto superior ou inferior da página, ou iniciam com o endereço com https:// . O "s" antes do sinal de dois pontos indica que o site está com conexão segura.

Evite acessar sites de comércio eletrônico ou Internet Banking em computadores de terceiros ou de acesso público.

Pesquise no PROCON de sua cidade se o site de quem deseja comprar possui reclamações registradas.

Leia as regras do anúncio para efetivação do negócio. Normalmente esses sites condicionam a concretização da venda, ou seja, para a venda ser fechada o site precisa comercializar determinada quantidade de produtos ou serviços.

Lembre-se: é direito do consumidor ser informado previamente de todas as questões que se relacionem com o produto ou serviço a ser adquirido (art. 6º inciso III do CDC).

Imprima todas as publicidades e os cupons.

Verifique a validade da oferta.

Se houver recusa dos fornecedores em cumprir o ofertado, procure o PROCON de sua cidade para solicitar o cumprimento forçado da obrigação, a restituição da importância paga, monetariamente atualizada, ou a entrega de outro produto ou prestação de serviço equivalente (art. 35 incisos I, II e III do CDC).

Leve a publicidade impressa, comprovante de pagamento e cupom impresso para formalizar sua reclamação contra o site e contra o fornecedor contratado.

Direito de arrependimento – artigo 49 do CDC

Utilizado apenas para as compras realizadas fora do estabelecimento. Neste caso o consumidor tem o direito de desistir da compra, no prazo de sete dias, CORRIDOS, contados a partir da assinatura do contrato ou do ato do recebimento da mercadoria. A desistência deve ser comunicada por escrito, seja por via postal com Aviso de Recebimento, ou por e-mail, com solicitação de comprovação de recebimento. O consumidor não precisa comunicar o motivo do arrependimento. Todos os valores pagos (inclusive frete) devem ser restituídos, com juros e correção monetária, em caso de demora na devolução.

VÍCIOS EM PRODUTOS ADQUIRIDOS PELA INTERNET

Produtos adquiridos pela internet, que apresentem vícios dentro do prazo de garantia deverão ser encaminhados à assistência técnica autorizada. O fornecedor terá 30 (trinta) dias para consertar seu produto (art. 18 § 1º do CDC). Se não o fizer neste prazo, passa o consumidor a ter direito em solicitar a substituição do produto por outro em perfeitas condições ou a restituição da importância paga, monetariamente atualizada, ou, ainda, o abatimento proporcional do preço.

DESCUMPRIMENTO DE OFERTA QUANTO AO PRAZO E PRODUTO

Havendo o descumprimento no prazo de entrega de um produto, ou a entrega de produto estiver diverso do adquirido, o consumidor, dentro dos 07 (setes) dias, pode fazer uso do direito de arrependimento, garantido pelo artigo 49 do CDC.

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

Ou, pode fazer uso de uma das opções do artigo 35 do CDC, quais sejam:

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

COBRANÇA DE DÍVIDAS E NEGATIVAÇÃO NOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO

(art. 42 e 43 do CDC).

O Código não permite que o fornecedor, na cobrança de dívida, ameace ou coloque o consumidor em situação constrangedora, inclusive que ele seja cobrado em seu local de trabalho.

O fato de o fornecedor expor o consumidor perante seus colegas de trabalho e familiares, além de ser crime (art. 71 do CDC) também pode ensejar a caracterização de dano moral, conforme o caso.

Assim, se o consumidor estiver inadimplente, o fornecedor dispõe de meios para realizar a cobrança da dívida, sem ter que expor o consumidor à situação vexatória. Inclusive, se negativar o nome do consumidor nos órgãos de proteção ao crédito, pelo CDC, deve comunicá-lo previamente dessa inclusão.

Já o consumidor que encontrar dados inexatos em seu cadastro nos órgãos de proteção ao crédito, tem o direito de pleitear a correção, inclusive a retirada de seu nome, se realizado indevidamente.

Atenção: o nome do consumidor não pode permanecer negativado por um período superior a 5 (cinco) anos.

DIREITOS DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS DE ENERGIA ELÉTRICA

Está na lei. O serviço de energia elétrica é regulado pelo Código de Defesa do Consumidor e pelas resoluções da ANEEL.

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, o consumidor de energia elétrica tem direito de receber serviços adequados, eficientes, seguros e contínuos. Só pode existir interrupção por motivo fortuito (apagões determinados e avisados pelo governo, acidente que derruba um gerador de energia etc.) ou de força maior (tempestade, raios etc.). Com exceção desses casos, a fornecedora de energia elétrica deve reparar qualquer dano causado ao consumidor, quando houver falha no fornecimento de energia.

PROBLEMAS COM AS CONTAS DE LUZ

O consumidor paga seu consumo de energia elétrica por meio de uma nota fiscal de consumo. Nessa conta de luz devem constar a quantidade de energia consumida (kilowatts por hora - KWh) e o valor a ser pago.

A medição do consumo deve ser feita regularmente e o valor dessa medição é cobrado na conta de luz. Quando essa medição não for possível, o cálculo do pagamento é feito pela média da conta de luz dos três últimos meses.

O consumidor tem direito de escolher a data de pagamento da sua conta dentre seis opções oferecidas na primeira conta de luz. A qualquer momento, o consumidor pode trocar a data. Se o consumidor pagar a conta com atraso, o valor máximo de multa moratória é de 2% do valor total da conta em atraso. Se a fornecedora cobrar quantia maior do que a que o consumidor usou, ele tem direito a receber o valor pago a mais em dobro.

Só a ANEEL - Agência Nacional de Energia Elétrica pode autorizar aumento na tarifa de energia elétrica.1

O QUE FAZER QUANDO OCORRER DANO ELÉTRICO

Ocorrendo dano elétrico em eletrodomésticos ou equipamentos eletrônicos conectados a rede elétrica, segundo a Resolução ANEEL, o consumidor tem até **90 (noventa) dias** para contatar a distribuidora e formalizar sua reclamação, que poderá ser formalizada por telefone ou qualquer outro meio disponibilizado pela empresa.

Recebendo a solicitação do consumidor, a distribuidora tem até **10 (dez) dias** corridos da data do pedido de ressarcimento ou reparo, para inspecionar o(s) equipamento(s) danificado(s) do consumidor.

Caso o consumidor se negue a permitir a inspeção, a distribuidora deverá indeferir o pedido de ressarcimento/reparo realizado pelo consumidor.

ATENÇÃO: Se o equipamento for utilizado para o acondicionamento de alimentos perecíveis ou de medicamentos, a distribuidora deverá realizar a inspeção e vistoria em até 1 (um) dia útil.

A distribuidora deve informar ao consumidor, por escrito, no prazo máximo de **15 (quinze) dias** corridos, contado a partir da data da vistoria ou, na

falta desta, a partir da data do pedido de ressarcimento, sobre o resultado do pedido realizado pelo consumidor.

Sendo deferido, a distribuidora pode efetuar o ressarcimento por meio de pagamento em moeda corrente ou, ainda, providenciar o conserto ou a substituição do equipamento danificado em até **20 (vinte) dias**, após os 15 dias do parágrafo anterior.

No caso de indeferimento, a distribuidora deve informar ao consumidor os motivos do indeferimento, os dispositivos da Resolução ANEEL que embasou a decisão e a possibilidade de apresentar reclamação perante a Ouvidoria da distribuidora e da ANEEL.

A distribuidora só poderá se eximir do dever de ressarcir quando comprovar a inexistência de nexo causal; quando o consumidor providenciar, por sua conta e risco, a reparação do(s) equipamento(s), sem aguardar o término do prazo para a inspeção, salvo nos casos em que houver prévia autorização da distribuidora, e quando comprovar que o dano foi ocasionado pelo uso incorreto do equipamento ou por defeitos gerados a partir das instalações internas da unidade consumidora.

O PROCON Campinas orienta a anotar todos os números de protocolos e a informar se o equipamento é utilizado para acondicionamento de produtos perecíveis ou medicamentos.

COMO ECONOMIZAR ENERGIA ELÉTRICA

O consumidor pode contribuir para a economia de energia elétrica, controlando o uso de lâmpadas e aparelhos elétricos.

• Geladeira/freezer

Os produtos certificados pelo Selo Procel - Programa Nacional de Conservação de Energia Elétrica são programados para economizar.

A geladeira deve ficar em local ventilado, longe do fogão e da exposição ao sol.

Regular o termostato de acordo com a temperatura ambiente economiza energia.

• Outros hábitos que economizam energia:

- abrir a porta da geladeira o mínimo possível;
- guardar alimentos só depois que estiverem frios;
- não usar a parte de trás da geladeira para secar panos ou roupas;
- não forrar as prateleiras da geladeira com plástico;
- descongelar sempre seguindo as indicações do manual do fabricante.

• Lâmpadas

- Evitar acender a luz durante o dia ou deixá-la acesa em ambientes desocupados.
- Lâmpadas fluorescentes e sensores economizam energia.

• Chuveiro elétrico

- A chave na posição "verão" economiza 30% de energia, comparada à posição "inverno".
- Não tomar banho no horário de pico das 18h às 19h30 e, no horário de verão das 19h às 20h30 também ajuda a economizar.
- Diminuir o tempo do banho e, se possível, fechar o chuveiro enquanto se ensaboa.

• Máquinas de lavar

- Acumular roupas até a capacidade total da máquina diminui o gasto de energia.
- Usar a quantidade recomendada de sabão evita vários enxagues.

• Televisor

- Desligar o aparelho se ninguém estiver assistindo economiza energia e a manutenção do aparelho.

• Ferro elétrico

- Regular sempre a temperatura do ferro.
- Juntar maior quantidade de roupa e passá-las de uma única vez.
- O melhor momento para passar roupas que precisam de menos calor é enquanto o ferro estiver esquentando e esfriando.

DIREITOS DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA

Está na lei: os serviços de telefonia são regulados pelo Código de Defesa do Consumidor e pelas resoluções da ANATEL, especialmente a Resolução nº 426/05. Os serviços de telefonia usados pelo consumidor devem aparecer detalhados na conta de telefone (conta-fatura).

A prestadora pode oferecer outros serviços, como transferência de ligação, identificação de chamada e chamada em espera, mas esses serviços só podem ser cobrados se o consumidor os tiver solicitado expressa e previamente.

A cobrança de serviços que não são de telefonia (assinatura de jornal, por exemplo), pode vir na conta de telefone, desde que haja acordo de cobrança conjunta e o consumidor autorize previamente. Entretanto, o consumidor pode solicitar pagamento individualizado de cada serviço.

As ligações locais e as de longa distância nacional (DDD) devem ser cobradas em até noventa dias. As de longa distância internacional (DDI), no prazo máximo de 150 dias. Depois desses prazos, a cobrança ainda é permitida, desde que respeite o Código Civil. Nesses casos, prestadora e consumidor devem negociar o valor e a forma de pagamento.

• Problemas mais comuns com as contas de telefone

O consumidor tem o direito de questionar e de não pagar pelas ligações que ele acha que não efetuou. A prestadora só pode exigir o pagamento dos valores questionados pelo consumidor se ela comprovar que efetuou o serviço. A obrigação de provar é sempre do fornecedor, no caso, a operadora de telefonia.

Se acontecer cobrança indevida, o consumidor tem direito à restituição da quantia paga a mais, em dobro e com correção monetária.

O consumidor que não puder mais pagar (inadimplente) deve ser avisado com antecedência sobre a possível suspensão do serviço de telefonia.

O envio da conta e a inclusão dos dados do consumidor em lista de assinantes são serviços gratuitos.

• Suspensão de serviço por falta de pagamento

A suspensão do serviço só pode ocorrer em caso de falta de pagamento, desde que a prestadora avise o consumidor com antecedência e por escrito. A suspensão acontece por etapas:

1º - Suspensão parcial: o consumidor só recebe ligações, não pode realizá-las. A fornecedora pode suspender o serviço depois de 30 dias sem pagamento, contados a partir do vencimento da conta. Ela deve avisar o consumidor dessa possibilidade com antecedência. A prestadora não pode "cortar o telefone" sem avisar.

2º - Suspensão total: o consumidor não pode receber, nem fazer ligações. Depois de 60 dias sem pagar, o consumidor fica sujeito à suspensão total. Também nesse caso, a fornecedora deve avisá-lo com antecedência.

3º - Cancelamento do contrato: o consumidor perde o número da linha e o direito de uso. Depois de 90 dias sem pagamento, a prestadora pode encerrar (rescindir) o contrato.

O consumidor inadimplente pode pagar a dívida a qualquer momento, se o contrato não estiver cancelado. Assim que o consumidor provar que pagou, a prestadora deve retirar o nome dele da lista de devedores e restabelecer o serviço em 24 horas.

• Como reclamar

Para recorrer sobre ligações desconhecidas, ou indevidamente cobradas, o consumidor deve destacar na conta, as ligações questionadas. Em seguida, deve apresentá-la à companhia telefônica, anotando o nome do atendente e o número do protocolo da reclamação. Caso não haja acordo com o fornecedor, o consumidor deve levar uma cópia da conta, pessoalmente, ao PROCON, para tomar providências.

DIREITOS DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS DE ESCOLAS PARTICULARES

Está na lei: os contratos de serviços escolares são regulados pelo Código de Defesa do Consumidor e pela Lei nº 9870/99. Essas regras valem para o ensino pré-escolar, fundamental, médio e superior.

• Direitos básicos

A lei protege o consumidor de serviços escolares, regulando a cobrança (mensalidades, semestralidades e anuidades) e garantindo seus direitos em caso de inadimplência.

A escola (fornecedor) deve apresentar o valor da mensalidade para o semestre ou para o ano letivo no ato da matrícula do aluno e na renovação do contrato.

O valor total do pagamento deve ser dividido em seis parcelas (caso de curso semestral) ou doze parcelas (caso de curso anual). A escola pode apresentar ao consumidor planos alternativos para pagamento.

• Reajustes, multas e juros

O valor total pode ter um reajuste proporcional ao aumento de gastos da escola, como novas contratações, impostos, melhora nos recursos e qualidade de ensino, reajuste nos salários de professores etc. Esses gastos deverão ser comprovados na planilha de custos (previsão de gastos). A escola deve divulgar a planilha em local de fácil acesso ao público, pelo menos 45 (quarenta e cinco) dias antes da data final para matrícula.

Em caso de falta ou atraso no pagamento das mensalidades, os juros devem ser de 1% ao mês e a multa máxima de 2%, independentemente do tempo de atraso e do valor da prestação.

• Proteção dos alunos em caso de falta de pagamento

O aluno que deixar de pagar as mensalidades não poderá sofrer nenhuma penalidade pedagógica durante o ano ou semestre letivo. Por exemplo, a escola não pode impedir um aluno de assistir às aulas ou expulsá-lo por falta de pagamento. Isso só pode acontecer depois do fim do ano (curso anual) ou semestre (caso de curso semestral).

É proibido impedir os alunos de fazer provas de avaliação ou reter documentos como boletins de notas e histórico escolar, por falta de pagamento. A escola também é obrigada a fornecer, em qualquer momento, os documentos para transferência do aluno, independentemente do pagamento das mensalidades.

• Lista de material escolar da escola particular

O Código de Defesa do Consumidor estabelece que as escolas devem fornecer a lista de material escolar, mas não podem exigir ou indicar marca

ou loja onde ele pode ser comprado. Isso também vale para os uniformes.

DIREITOS DO CONSUMIDOR NA COMPRA DE IMÓVEIS

O CDC - Código de Defesa do Consumidor só protege o consumidor se o imóvel for comprado de um fornecedor (construtora, incorporadora, imobiliária etc.). **O CDC não se aplica na compra e venda entre particulares.**

• Recomendações

O contrato de compra e venda deve ser redigido de forma clara. O consumidor não deve assinar qualquer documento sem entender todas as clausulas e tirar todas as dúvidas. Também não deve assinar qualquer documento em branco ou com espaços em branco.

O fornecedor só pode colocar o imóvel à venda depois que a incorporação estiver registrada no Cartório de Registro de Imóveis. O consumidor deve guardar anúncios e publicidades, porque é neles que consta o número do registro da incorporação. O fornecedor é obrigado a cumprir tudo que anunciar.

O projeto de construção já aprovado pela prefeitura não pode sofrer qualquer tipo de alteração.

Em imóvel pronto, é importante verificar se o mesmo possui “Habite-se”, isto é, o documento fornecido pela prefeitura atestando que o imóvel é habitável, pois foi construído de acordo com as normas do Código de Obras.

O consumidor deve ficar atento às regras do contrato que tratam da desistência e da devolução dos valores pagos.

• Documentos necessários

- Antes de comprar qualquer imóvel o consumidor deve exigir:
- Título de propriedade (escritura pública);
- Certidão negativa de ônus: informa se o imóvel tem dívidas, hipoteca etc. Essa certidão é fornecida pelo Cartório de Registro de Imóveis;
- Certidão negativa dos distribuidores: informa que não há ação judicial contra pessoa física ou jurídica. Essa certidão é fornecida pela Justiça Estadual, Justiça Federal e Cartórios de Protestos;

- Certidão negativa de tributos municipais, como ITPU e outras taxas;
- Certidão negativa de débitos do Serviço de Água e Esgoto e da Companhia de Energia Elétrica;
- Certidão Negativa de Débitos do Condomínio (condomínio fechado ou edifício): deve ser fornecida pela administradora, se houver, ou pelo síndico do condomínio;
- CND - Certidão Negativa de Débitos: informa se a empresa (construtora ou incorporadora) não tem dívidas com a Previdência Social. Essa certidão é fornecida pelo INSS.

• Incorporação

É a atividade exercida por pessoa física ou jurídica que constrói edifícios para venda. Incorporadora não se confunde com construtora. Sua função é planejar a obra, conseguir aprovar o projeto arquitetônico, preparar os contratos e colocar as unidades (apartamentos ou prédios) à venda, mesmo que não construa o edifício.

DIREITOS DO CONSUMIDOR NA COMPRA DE VEÍCULOS USADOS

O Código de Defesa do Consumidor só protege o comprador de veículos usados nos negócios feitos em estabelecimentos comerciais (concessionárias ou estacionamentos). **A compra e venda entre particulares é regulada pelo Código Civil.**

• Orientações

É importante verificar se há, no PROCON, reclamação contra a concessionária, ou outro estabelecimento fornecedor.

O número do documento do carro deve ser igual ao do chassi (gravado perto do motor e no vidro).

Um mecânico de confiança pode ajudar a avaliar o estado da funilaria (lataria), do motor e da parte elétrica.

Ao pesquisar os preços, o consumidor deve ficar atendo ao modelo, à cor, ao ano de fabricação, à quilometragem rodada, às revisões e consertos realizados e aos itens opcionais.

As modificações feitas no motor, lataria ou equipamentos do carro devem

aparecer no documento do veículo (por exemplo, indicando REM).

Ao vender um carro usado, o fornecedor deve detalhar na nota fiscal todos os problemas dele. Se ele não fizer isso, o consumidor pode exigir, por escrito, que o fornecedor detalhe os defeitos existentes no veículo. Assim, o consumidor tem direito de reclamar, se aparecer um defeito diferente, dentro do prazo de garantia.

O consumidor deve pedir ao DETRAN informações sobre a situação do veículo. Desse modo, pode saber se ele foi furtado ou se há multas a pagar.

Em contratos de financiamento, o consumidor jamais deve assinar qualquer documento em branco ou com espaços em branco, que devem ser inutilizados. Notas promissórias e títulos de crédito devem ser totalmente preenchidos.

DIREITOS DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS DE SEGUROS

• Contrato de seguro

Contrato de seguro é aquele em que o fornecedor (seguradora) obriga-se a indenizar o consumidor (segurado) pelos prejuízos causados aos bens ou à vida do segurado. O contrato deve especificar que riscos (acidente, catástrofe, roubo de bens e outros) são assumidos pela seguradora. Esses prejuízos devem ser compensados por um pagamento chamado indenização.

No certificado do contrato (apólice) devem constar os riscos assumidos, o valor do objeto protegido e o valor pago pelo consumidor (prêmio) para ter direito de receber a indenização em caso de prejuízo.

• Seguro de vida

No caso de seguro de vida, o fornecedor não pode se recusar a pagar a indenização, declarando que o consumidor tinha doença grave antes de assinar o contrato. Esse argumento só é válido se o fornecedor provar que o consumidor já sabia da existência da doença. O fornecedor que não exige exames médicos antes da assinatura do contrato não pode se negar a pagar a indenização.

O consumidor só perderá o direito de receber a indenização, se der informações falsas ou incompletas, que possam alterar o valor ou outras condições do contrato.

• Seguro de veículos

O consumidor tem direito de escolher entre dois tipos de indenização:

- Valor determinado ou valor de mercado referenciado. A fornecedora tem que oferecer, obrigatoriamente. Assim, o valor do pagamento da indenização, se ocorrer perda total do veículo, é uma quantia fixa definida no contrato.
- Alguns fornecedores oferecem a opção de pagar, em caso de perda total, o valor de mercado do veículo, somado a um fator de ajuste. O valor de mercado é determinado por uma tabela de referência de preços, fixada no contrato do seguro.

O fator de reajuste é um percentual definido em função das características e do estado de conservação do veículo.

No contrato de seguro devem constar a tabela de cotação de preços no mercado e o fator de ajuste. É proibido usar tabela elaborada por corretora de seguros.

Se um veículo zero quilômetro sofre perda total em até 90 (noventa) dias após o inicio da cobertura, a seguradora deve pagar o valor de um carro novo.

DIREITOS DO CONSUMIDOR NO CONTRATO E USO DO CARTÃO DE CRÉDITO

Cartão de crédito é um documento em forma de cartão magnético, emitido por uma instituição administradora (fornecedor), em nome de um indivíduo (consumidor). Ele é usado para pagamento posterior das compras de produtos e serviços. Como o cartão de crédito é uma forma de pagamento muito utilizada no comércio, o consumidor precisa ficar atento às condições de contrato e uso do cartão.

• Recomendações para a assinatura do contrato

Antes de assinar o contrato com uma administradora de cartão de crédito, o consumidor deve procurar o PROCON para verificar se não há reclamações contra a administradora.

A administradora não é obrigada a aceitar o consumidor como titular de um cartão de crédito, pois cada uma tem as próprias condições para aceitar ou não um determinado consumidor. Contudo, pelo Código de Defesa do Consumidor, ela deve justificar a recusa.

O consumidor deve ler atentamente a proposta da administradora. Na proposta deve constar o preço da anuidade (o valor varia de cartão para cartão) e a data do vencimento da conta. Antes de assinar, o consumidor deve inutilizar todos os espaços em branco do contrato.

• Cuidados no uso do cartão

O consumidor não deve passar sua senha pessoal para terceiros ou anotá-la em locais de fácil identificação ou acesso.

Ao utilizar o cartão, não deve digitar sua senha sem antes conferir o valor e periodicidade (parcelas) lançados na transação. Ainda, deverá retirar o cartão da máquina ou receber de volta o cartão, conferindo o ticket impresso.

Em caso de perda, furto ou roubo do cartão de crédito, o consumidor deve pedir o bloqueio do cartão à administradora o mais depressa possível. Ao solicitar o bloqueio deve anotar o número do protocolo, data, horário e nome do atendente. Também deve registrar Boletim de Ocorrência (BO).

• Seguro de Perda

O seguro de perda, furto ou roubo tem como objetivo cobrir valor de saques ou compras feitas por terceiros. Ele é opcional, o consumidor é quem decide se aceita ou não o seguro. Se aceitar, o consumidor deve exigir o

contrato e a apólice do seguro. A administradora deve informar que riscos o seguro cobre.

PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR CONTRA ABUSOS

O PROCON protege os consumidores usuários de cartão de crédito de abusos praticados por administradoras de cartão, bancos e estabelecimentos comerciais.

Empresas de cartão de crédito ou bancos não podem enviar cartão que não tenha sido solicitado previamente pelo consumidor. Se isso acontecer, o consumidor deve inutilizar o cartão que recebeu e, se quiser, deve denunciar a empresa ou banco ao PROCON. Assim, a empresa pode receber punição por esse abuso.

Bancos não podem exigir que o consumidor assine uma proposta de cartão de crédito como condição para abrir conta bancária, obter financiamento ou receber cartão magnético de movimentação de conta corrente. Essa prática, conhecida como "venda casada", é considerada abusiva pelo Código e deve ser denunciada ao PROCON ou à Justiça.

• Compras com cartão de crédito: à vista

O consumidor tem direito de pagar, com o cartão de crédito, o preço à vista de produtos e serviços. Isso vale para descontos e promoções. Entretanto, se o fornecedor anunciar uma promoção apenas para pagamento em dinheiro, o consumidor não pode exigir o mesmo preço para compra no cartão. O consumidor deve denunciar ao PROCON o fornecedor que se recusar a conceder o mesmo desconto, para pagamento à vista, ou cobrar a mais para pagamento com cartão. Assim, o PROCON poderá multar o estabelecimento denunciado.

• Tarifas de cartão de crédito:

As novas regras de tarifas de cartões de crédito, do Banco Central, estão em vigor desde 1º de junho de 2011. Para os contratos formalizados a partir dessa data, os bancos só podem cobrar cinco tarifas referentes à prestação de serviços de cartão de crédito. São elas: anuidade, emissão de segunda via do cartão, tarifa para uso na função saque, para uso do cartão no pagamento de contas e no pedido de avaliação emergencial do limite de crédito.

Para os contratos formalizados até 31 de maio de 2011, essas regras passam a valer a partir de 1º de junho de 2012. Até essa data, os serviços referentes a esses cartões são considerados "serviços diferenciados" e podem ser cobrados de acordo com os termos do contrato desde que devidamente explicitadas, ao cliente ou usuário, às condições de utilização e de pagamento.

DIREITOS DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS BANCÁRIOS

Está na lei: os bancos são prestadores de serviço, por isso o Código de Defesa do Consumidor regula as atividades e contratos bancários.

• Tarifas bancárias

O que NÃO pode ser cobrado

Não pode haver cobrança sobre os seguintes serviços prestados a pessoas físicas:

• Conta-corrente de depósito à vista

- fornecimento de cartão com função débito;

- fornecimento de segunda via do cartão de débito, exceto nos casos decorrentes de perda, roubo, furto, danificação e outros motivos não imputáveis à instituição emitente;

- realização de até quatro saques, por mês, em guichê de caixa, inclusive por meio de cheque ou de cheque avulso, ou em terminal de autoatendimento;

- realização de até duas transferências de recursos entre contas na própria instituição, por mês, em guichê de caixa, em terminal de autoatendimento e/ou pela internet;

- fornecimento de até dois extratos, por mês, contendo a movimentação dos últimos 30 dias por meio de guichê de caixa e/ou terminal de autoatendimento;

- realização de consultas mediante utilização da internet;

- fornecimento, até 28 de fevereiro de cada ano, do extrato consolidado, discriminando, mês a mês, os valores cobrados no ano anterior relativos a tarifas;

- compensação de cheques;

- fornecimento de até dez folhas de cheques por mês, desde que o cliente reúna os requisitos necessários à utilização de cheques, conforme a regulamentação em vigor e condições pactuadas;

- prestação de qualquer serviço por meios eletrônicos, no caso de contas cujos contratos prevejam utilizar, exclusivamente, meios eletrônicos.

• Conta de depósito de poupança

- fornecimento de cartão com função movimentação;

- fornecimento de segunda via do cartão, exceto nos casos de pedidos de reposição formulados pelo correntista, decorrentes de perda, roubo, furto, danificação e outros motivos não imputáveis à instituição emitente;

- realização de até dois saques, por mês, em guichê de caixa ou em terminal de autoatendimento;

- realização de até duas transferências, por mês, para conta de depósitos de mesma titularidade;

- fornecimento de até dois extratos, por mês, contendo a movimentação dos últimos trinta dias;

- realização de consultas mediante utilização da internet;

- fornecimento, até 28 de fevereiro de cada ano, do extrato consolidado, discriminando, mês a mês, os valores cobrados no ano anterior relativos a tarifas;

- prestação de qualquer serviço por meios eletrônicos, no caso de contas cujos contratos prevejam utilizar, exclusivamente, meios eletrônicos.

A regulamentação do Banco Central estabelece também que a realização de saques em terminais de autoatendimento, em intervalo de até trinta minutos, é considerada como um único evento, um único saque.

Além dos serviços essenciais, também não pode ser cobrada tarifa por liquidação antecipada em operações de crédito e de arrendamento mercantil/financeiro pactuadas com pessoas físicas, com microempresas e empresas de pequeno porte, de que trata a Lei Complementar 123, de 2006, para contratos assinados a partir de 10/12/2007.

• Aumento de tarifas e sua divulgação

As instituições financeiras são obrigadas a divulgar, em local e formato visí-

vel ao público, nas suas dependências e nas respectivas páginas na internet, tabela com os serviços essenciais (os que não podem ser cobrados); a tabela com os serviços prioritários; a tabela contendo informações sobre o pacote padronizado; a tabelas de demais serviços prestados pela instituição, inclusive pacotes de serviços; e os esclarecimentos de que os valores das tarifas foram estabelecidos pela própria instituição.

Também é obrigatória a divulgação pelos correspondentes no país, além dessas tabelas, das tarifas relativas aos serviços prestados por meio do correspondente.

Na divulgação de pacotes de serviços, devem ser informados, no mínimo:

I - o valor individual de cada serviço incluído;

II - o total de eventos admitidos por serviço incluído;

III - o preço estabelecido para o pacote.

Já o aumento do valor de tarifa ou a instituição, criação de nova tarifa aplicável a pessoas físicas também deve ser divulgado com, no mínimo, trinta dias de antecedência à cobrança.

Os preços dos serviços prioritários e o valor do pacote padronizado obrigatório somente podem ser majorados após 180 (cento e oitenta) dias de sua última alteração.

A redução do valor da tarifa pode ocorrer a qualquer tempo.

DIREITOS DO CONSUMIDOR QUE TEM CONTA EM BANCO

O banco deve informar o consumidor correntista sobre as condições para fornecimento de talonário de cheques; a necessidade de comunicação pelo depositante, por escrito, de qualquer mudança de endereço ou número de telefone; as condições para inclusão do nome do depositante no Cadastro de Emitentes de Cheque sem Fundos (CCF); a informação de que os cheques liquidados, uma vez microfilmados, poderão ser destruídos; as tarifas de serviços, incluindo a informação sobre serviços que não podem ser cobrados; e o saldo médio mínimo exigido para manutenção da conta, se houver essa exigência.

O consumidor não pode ser obrigado a usar os serviços do banco em caixas eletrônicos dentro ou fora da agência. Isso é uma opção do consumidor.

O banco não pode obrigar o consumidor a contratar algum serviço, como condição para uso de outro serviço. Por exemplo, é proibido exigir que o cliente faça um título de capitalização para conseguir um financiamento.

• Recomendações na hora de assinar contratos com o banco

O consumidor deve ler atentamente o contrato antes de assiná-lo, lembrando de inutilizar todos os espaços em branco. Em caso de dúvidas, deve procurar o PROCON.

O consumidor deve verificar quais são os encargos (juros e multa) cobrados em caso de atraso de pagamento de empréstimos, financiamentos etc. Os juros devem ser de 1% ao mês e a multa máxima de 2%, independentemente do tempo de atraso.

Se o consumidor quiser encerrar a conta corrente deve comunicar sua decisão ao banco por escrito e em duas vias. O banco deve protocolar (confirmar que recebeu) as vias do documento. Uma fica com o banco e o consumidor deve guardar a outra.

O contrato deve ser escrito de forma clara e legível. As dúvidas nas cláusulas contratuais serão interpretadas a favor do consumidor.

• Outros cuidados para sua segurança

Apenas os funcionários do banco, com identificação visível, têm autorização para ajudar o consumidor nos caixas eletrônicos. O consumidor não deve aceitar ajuda de estranhos.

Quando usar serviços bancários pela internet, o consumidor não deve baixar arquivos desconhecidos, acessar páginas enviadas por e-mail e, muito menos, responder qualquer mensagem que peça confirmação de senha bancária.

• Débitos sem autorização

O banco não pode realizar a cobrança de qualquer serviço que não tenha sido autorizado pelo consumidor. Essa autorização pode ocorrer no momento da assinatura do contrato, ou em contratos de financiamento e empréstimo em que o consumidor concorde com o débito em conta, ou ainda nas situações de agendamento de pagamento solicitado pelo consumidor.

O débito relativo a tarifas bancárias normalmente é autorizado no momento da assinatura do contrato.

O débito referente à cobrança de tarifa em conta corrente e em conta de

poupança não pode ser superior ao saldo disponível, sendo que o saldo disponível em conta corrente compreende o saldo em sua conta mais o limite de cheque especial, quando houver.

O débito referente à cobrança de tarifa em conta poupança somente poderá ocorrer após o lançamento dos rendimentos de cada período.

• Encerramento de conta

Uma conta corrente pode ser encerrada por qualquer uma das partes envolvidas e a qualquer tempo.

Se a iniciativa for do banco, este deve comunicar o fato ao consumidor, solicitando a regularização do saldo e a devolução dos cheques em poder do consumidor.

Deve também anotar a decisão na ficha-proposta, mas o banco só encerrará a conta se forem verificadas irregularidades nas informações prestadas pelo consumidor e consideradas de natureza grave. O Banco Central deve ser comunicado imediatamente.

No caso da inclusão do nome do consumidor no CCF, o encerramento da conta também depende de decisão do banco. Todavia, enquanto o nome do consumidor estiver negativado, o banco está proibido de fornecer novo talonário de cheques.

Quando a iniciativa do encerramento for do consumidor é preciso solicitar, por escrito, ao banco o encerramento da conta, exigindo recibo na cópia da solicitação; verificar se todos os cheques emitidos foram compensados para evitar que seu nome seja incluído no CCF pelo motivo 13 (conta encerrada); entregar ao banco as folhas de cheque, ainda em seu poder, ou apresentar declaração de que as inutilizou; solicitar o cancelamento dos débitos automáticos em conta, caso existentes.

Observação: é necessário manter recursos suficientes para o pagamento de compromissos assumidos com a instituição financeira ou decorrentes de disposições legais, para não ocorrer a negativação da conta no cheque especial, por exemplo.

O consumidor tem direito a ser informado da data do efetivo encerramento da conta, por correspondência ou por meio eletrônico.

• Contas inativas

As contas inativas não são encerradas automaticamente mesmo após um

certo período sem movimentação. É necessário seguir os procedimentos para o encerramento da conta.

• Empréstimo consignado

O empréstimo consignado é uma modalidade de empréstimo em que o desconto da prestação é feito diretamente na folha de pagamento ou de benefício previdenciário do consumidor e para que se efetue depende de autorização prévia e expressa do consumidor.

Quais os cuidados que se deve ter na contratação

- Não forneça o cartão bancário ou senha do banco a terceiros;
- Não contrate empréstimos sem pesquisar as taxas de juros e condições que outras empresas oferecem;
- Verifique se a instituição contratada está autorizada a funcionar junto ao Banco Central;
- Verifique junto ao INSS, no caso de aposentados e pensionistas, se a instituição está conveniada com o órgão;
- Não aceite a intermediação de terceiros na negociação. Faça tudo diretamente com o banco ou financeira;
- Cuidado com promessas de aceleração do empréstimo pois pode ser fraude;
- Cuidado com empresas que exigem pagamento antes de efetivar o empréstimo;
- Lembre-se o empréstimo é uma dívida e você só poderá comprometer 30% de sua renda;
- Exija o detalhamento do valor total financiado, a taxa de juros, os juros, a quantidade de parcelas, a data de vencimento e a quantia total a pagar (art. 52 do CDC);
- Exija também cópia do contrato.

Como quitar antecipadamente o empréstimo

As instituições financeiras são obrigadas pela Instrução Normativa 28 do INSS a fornecer em até 48 horas boleto ou documento de pagamento detalhado para quitação antecipada.

A instituição financeira terá esse mesmo prazo para excluir o lançamento

dos descontos no benefício do aposentado ou pensionista que contratou o empréstimo.

CUIDADO com falsas promessas, especialmente aquelas que afirmam abaixar o valor do seu empréstimo.

Existem no mercado empresas que compram seu crédito e não lhe informam corretamente a operação que estão realizando.

Essas empresas solicitam a guia de quitação de seu empréstimo com o banco, fazem o pagamento de sua dívida e refinanciam o débito para você com outros valores.

Peça a essa empresa, antes de contratar, um demonstrativo detalhado com as taxas de juros, prazos, valores das parcelas e compare com o detalhamento apresentado pela primeira na qual já mantém o empréstimo.

Na dúvida procure o PROCON de sua cidade, a Defensoria Pública ou um advogado de sua confiança.

- **Práticas proibidas:**

- Contratar empréstimos por telefone;
- Cobrar TAC - Taxa de Abertura de Crédito ou qualquer outra taxa ou impostos;
- Cobrar tarifa de emissão de boleto;
- Prazos de carência superior a 30 dias para o início dos descontos;
- Comprometer a renda do aposentado ou pensionista em valor correspondente superior a 30% da pensão ou aposentadoria recebida;
- Proibido empréstimos com quantidade de parcelas superior a 60 meses;
- Contratar empréstimo em estado diferente de onde recebe o benefício.

PENAS QUE PODEM SER APLICADAS PELO PROCON DE CAMPINAS

O PROCON, por sua competência administrativa (art. 56 e 57 do CDc), não tem competência para exigir do fornecedor o pagamento de indenizações materiais ou morais, mas ao constatar em procedimento administrativo o descumprimento da legislação de proteção ao consumidor pode aplicar as seguintes penalidades, conforme cada caso: multa, apreensão do produto, inutilização do produto, cassação do registro do produto, proibição de fabricação do produto, suspensão de fornecimento de produtos ou serviço, suspensão temporária de atividade, revogação de concessão ou permissão de uso, cassação de licença de estabelecimento ou de atividade, interdição de estabelecimento, de obra ou de atividade, intervenção administrativa e imposição de contrapropaganda.

O PROCON, inclusive, pode agir coletivamente instaurando, de ofício, para apurar eventuais infrações à legislação consumerista.

INFORMATIVOS PROCON CAMPINAS

Acesse o site www.procon.campinas.sp.gov.br e tenha acesso aos informativos sobre diversos assuntos, tais como: empresas aéreas, material escolar, sacolas plásticas, guia de férias, entre outros.

OUTROS ENDEREÇOS DO PROCON

• Artur Nogueira

Rua N. Senhora das Dores, 413 - Centro

CEP 13160-000

Telefone: (19) 3827-9700

Ramal 9743

• Americana

Rua Panamá, 40 - Vila Paraíso

CEP 13465-711

Telefone: 151 e (19) 3461-1822

• Hortolândia

Rua Antonio Bernardes, 360 -

Remanso Campineiro

Telefones: (19) 3809-2289 / 3809-2289 / 3809-3252

• Cosmópolis

Rua Monte Castelo, 10 - Centro

Telefone: (19) 3812-4234

• Itatiba

Rua Benedita de Oliveira, 51 - Jd. São José

CEP 13250-533

Telefone: (11) 4524-0102

• Indaiatuba

Rua Rêmulo Zoppi, 434

CEP 13.333-090

Telefone: (19) 3834-7601

• Monte Mor

Rua Siqueira Campos, 65 - Centro

CEP 13190-000

Telefone: (19) 3879-9883

• Jaguariúna

Rua Alfredo Bueno, 1.235

CEP 13820-000

Telefones: (19) 3867-9716 / 3867-9745 / 3867-9717

• Paulínia

Av. José Lozano de Araújo, 1.551

Telefone: (19) 3874-5623

• Nova Odessa

Av. João Pessoa, 777 - Centro

CEP 13460-000

Telefone: (19) 3476-8600 ramal 241

• Sta Bárbara D'Oeste

Rua João Ridley Buffford, s/nº - sala 01

Centro - CEP 13450-025

Telefones: (19) 3455-7345 / 3455-5779

• Pedreira

Rua Siqueira Campos, 294

CEP 13920-000

Telefone: (19) 3893-1047

• Sumaré

Rua João Jacob Rohwedder, 65

Jd. Alvorada

Telefones: (19) 3873-1071 / 3883-0880

• Santo Antonio de Posse

Praça Chafia Chaib Bacarat, 351

Vila Esperança

CEP 13830-000

Telefone: (19) 3896-9052

• Vinhedo

Rua João Corazini, 403

Telefone: (19) 3876-5502

• Valinhos

Av. dos Esportes, 303 - Centro

CEP 13270-000

Telefone: (19) 3849-1140